結婚式場の解約トラブル

結婚式場や披露宴会場の契約と解約に関する相談がふえています。

事例 1

ホテルのブライダルフェアに行った。今日申し込むと割引になると言われて、慌てて申し込んだ。打ち合わせをするに従って、平均的な式より貧弱な内容であることがわかった。キャンセルしたら、見積額の20パーセントを請求された。

事例 2

結婚披露宴会場を申し込んだ。翌日キャンセルしたら、申込金 10 万円は返金できないと言われた。半年以上先の予約なのに納得できない。

サービスの特徴

結婚式場などの予約は、通常、実施日の相当前に申し込みます。さらに、サービスの内容は、次第に具体化していくという特殊な取引です。

事例のように、申込から実施日の間に、解約や内容の変更を希望するケースが少なくありません。

解約料について

解約トラブルを避けるために、社団法人日本ブライダル事業振興協会では、モデル約款を設けて、解約料を決めています。同団体のホームページを参考にしてください。一般的には、解約日と実施日の間隔が短くなるほど解約料は高くなります。なお、契約書に明記されていても、解約料を請求されたら事業者にどれだけの損害を与えたのか、説明をしてもらうことをお勧めします。

トラブルにあわないために

人生の門出の結婚式でトラブルは避けたいものです。「仮押さえ」「仮契約」など、あいまいな表現も「契約」と考えてください。キャンセルした時の条件を確認しておきましょう。申し込む前に事業者からサービスの内容について、十分説明を受けてください。初めてのことが多いわけですから、申し込み後も、分からないことは率直に聞き、説明と異なる場合はあきらめずに交渉してください。

社団法人 日本ブライダル事業振興協会
(http://www.bia.or.jp/)

(「生活ひとくちメモ」市報ちょうふ　平成 22 年 3 月 5 日号)

クーリング・オフ制度　～特定商取引法を中心に～

契約は双方の合意であり、法令の許す範囲内であれば自由にその内容を決められ、その内容は守らなければいけません。しかし、「いったん契約した内容は守らなければならない」という原則を貫くと、消費者にとって不利な場合があります。

そこで、特定の取引に限っては一定期間消費者に再考する時間を与え、消費者から無条件で解約できる「クーリング・オフ」という制度があります。

クーリング・オフできる取引

クーリング・オフできる取引は、法律により定められている取引と、業界や個別の業者ごとに独自に設けている取引とがあります。

なお、自分から店に行って契約した場合は、原則としてクーリング・オフはできません。また、自分から広告を見て電話をしたり、インターネットで申し込む通信販売にもクーリング・オフは適用されません。

クーリング・オフできる商品

原則として、全商品、サービスがクーリング・オフの対象です。

適用されない商品・サービス

次の場合は適用されません。

●別の法律で規制することにより消費者の利益を保護することができると認められる分野の商品・サービス
例）金融取引や、通信・放送に関する法律などで規制されているもの

●サービスの提供が通常、契約締結後すぐになされるもの
例）呼び込みで契約した飲食店、カラオケ、マッサージなど

●契約後に販売条件などを長い期間交渉して契約するのが通常とされる取引
例）自動車売買契約と自動車のリース契約

●契約後、速やかにサービスが提供されないと消費者の利益を害するおそれがあるサービス
例）都市ガス、電気、葬儀

● 3,000 円未満の現金取引

※クーリング・オフの対象となるかどうかご不明な場合は、ご相談ください。

（「生活ひとくちメモ」市報ちょうふ　平成 22 年 2 月 5 日号）

消火器の取り扱いに注意

空気が乾燥し火災が発生しやすい季節となりました。消防庁の調査によると、最近では火災への備えとして自宅に消火器を設置する家庭が増えており、約６割の家庭が消火器を設置しているとのことです。

しかしながら、設置したまま長い間放置し、いざという時には使用方法がよく分からない、というご家庭も多いのではないでしょうか。

老朽化した消火器が破裂するなどの事故も発生しており、消火器の維持管理には注意が必要です。

購入時の注意点

消火器には様々な種類があります。適応する火災の種類を確認して、用途に応じた消火器を購入しましょう。

設置時の注意点

●取扱説明書をよく読みましょう

●直射日光を避け、湿気の少ない、目立つ場所に設置しましょう

日常管理

サビや変形がないか定期的に点検しましょう。異常があれば絶対に使用したり自分で処分したりせず、速やかに購入店やメーカー、消防用品取扱い業者に問い合わせましょう。

廃棄時の注意点

●本体に表示されている耐用年数を守りましょう

●不要な消火器の処分については、購入店やメーカー、消防用品取扱い業者に問い合わせましょう

〈参考ホームページ〉

■東京消防庁
http://www.tfd.metro.tokyo.jp/

■社団法人 日本消火器工業会
http://www.jfema.or.jp/

■消費者庁
http://www.caa.go.jp/index.html

（「生活ひとくちメモ」市報ちょうふ　平成 21 年 12 月 5 日号）

最近のインターネットトラブル

携帯やパソコンに「覚えのない請求メールが来た」というような、架空請求の相談も依然として多くありますが、最近、事例のような相談も増えています。

事例１

ポイントを貯め、それを換金できる、無料ポイントサイトに登録した。そこに紹介されている別サイトに登録すると、ポイントが貯まる仕組みである。登録無料と書いてあったのでたくさんのサイトに登録したが、出会い系サイトから請求を受け、頻繁に請求メールが入る。

事例２

知らないコミュニティサイトから「アドレス交換券が当たった」とメールがきたが、無視していた。数日後、知らない人から交換券を有償で譲って欲しいとメールがきて、メールでやり取りをするために、そのコミュニティサイトに登録した。会員同士がそのサイトを利用してメールをするには、前払いで代金を払う必要があり、プリペイド型の電子マネーで支払った。相手から相談を持ちかけられてメール送受信を繰り返し、気づくと20万円も支払っていた。

両方の事例とも、利益を得るためにサイトに登録したのに、結局お金を請求されています。

事例１では、登録無料とあったサイトに登録しただけなのに、代金を請求されており、支払い義務はありません。

事例２の場合、返金を求めるには、メールの内容や入金記録をもとに、だまされたと主張して電子マネーの発行元やサイト運営会社と返金交渉する必要があります。

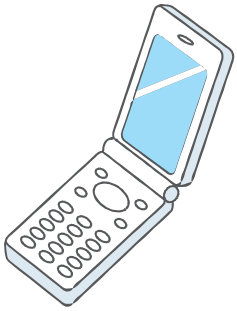
よく考えれば、サイトに無料で登録するだけで現金がもらえるのは、広告、個人情報の取得、そのほか何か目的があるはずですし、知らないサイトから、突然、当選通知が来るはずもありません。

何か利益が得られるというと、ついそれに近づきたくなりますが、信用できるサイトなのか、よく確かめてから登録しましょう。

（「生活ひとくちメモ」市報ちょうふ　平成21年11月5日号）

迷惑な広告メールと法改正

相談室には、「携帯電話やパソコンに来る広告メールに迷惑している」「広告メールがきっかけで、占いサイトや懸賞サイトに登録し、高額な利用料を払ってしまった」などの広告メールに関する相談が寄せられています。



特定商取引法の改正

平成20年法律が改正され、広告メールは、原則としてあらかじめ同意した者に対してのみ送信が認められる、「オプトイン方式」が導入され、平成20年12月1日から施行されています。

規制の対象になるメールには、電話番号で短いメッセージを送受信するサービス（簡易メール）も含まれます。また、自らの営業のためだけでなく、他人の営業のために送信するメールも対象になります。

同意を得て広告メールを送信する場合も、**「本文中にメール送信者の氏名・名称を表示する」「受信拒否の通知を受け付けるためのＵＲＬやメールアドレスを表示する」**などが義務付けられています。

迷惑な広告メールが届いたら

同意していない広告メールを受け取った場合には、

財団法人日本データ通信協会、財団法人日本産業協会への情報提供をお願いします。これらの機関では、オプトイン違反、配信の解除をしたのに再度メールを受け取った場合の通報を受け付けています。

オプトイン違反にあたるケース

●請求・承諾していない広告メールを受け取った
●表示義務に違反している広告メールを受け取った
●送信者情報を偽ったメールを受け取った　など

従来は迷惑な広告メールを受け取っても、受信者側で積極的な対応策をとることができませんでした。今回の改正で、違反した場合には罰則も設けられていることから、こうした通報により、迷惑なメールを減らしていくことができるようになりました。制度の活用が期待されます。

（「生活ひとくちメモ」市報ちょうふ　平成21年10月5日号）

通信販売の返品特約

最近ではテレビショッピングやインターネット通販など、様々な媒体での通信販売が利用されています。

相談室には、「買った服がイメージと違うので返品したい」「8日以内なら返品できると思っていたら販売会社からできないと言われた」など、返品に関する相談が寄せられています。

通信販売の法的位置づけ

通信販売は特定商取引法で規制されています。主な規制は広告に関するもので、訪問販売のように一定期間のうちなら無条件解約できるクーリング・オフの制度はありません。通信販売で「8日以内なら返品できます」と案内されているのは、あくまでも返品に関する特約です。「返品は受け付けない」と案内されていても、商品に不具合がある場合を除き、法律に違反しているわけではありません。

通信販売は表示を確かめて

通信販売は、購入者が広告をよく確かめることができるという考えから、クーリング・オフのような消費者保護の制度は設けられていません。申込む前に表示内容をよく吟味して、広告紙面や表示画面を保存するなどの注意をしてください。

返品に関する表示が明確に

返品に関するトラブルを防ぐため、特定商取引法が改正され、平成21年12月1日から、返品に関する表示が明確になりました。返品に関する特約は、「購入者の見やすい箇所に、容易に確認できるように表示すること」と定められました。

返品特約が示されていない場合は、原則として商品を受け取った日から8日なら返品ができます。ただし、「到着後3日以内に限り返品可」「未使用品のみ返品可」などの解約を制限する表示があれば、それが優先されます。なお、返品に要する費用は購入者の負担になります。

（「生活ひとくちメモ」市報ちょうふ　平成21年9月5日号）